



Je moet het zelf doen maar krijgt wel handvatten

Ervaringen van deelnemers aan 'Werken aan Werk' van FNV-Noord

drs. Marijke van der Klok-Postema
dr. Leni Beukema

Colofon

Titel	Je moet het zelf doen maar krijgt wel handvatten
Subtitel	<i>Ervaringen van deelnemers aan 'Werken aan Werk' van FNV-Noord</i>
Auteurs	drs. Marijke van der Klok-Postema Dr. Leni Beukema lectoraat Duurzaam HRM
Ondersteuning onderzoek	Marie Repgen
Studenten interviews	Amir Alkamaly / Boukje Asselbergs / Tineke Babois / Cas van der Laar / Ella van de Linden / Anne van Niejenhuis / Marie Repgen / Eveline de Witte
Studenten illustraties	Marina Sulima (www.marinasulima.myportfolio.com) Hannah van der Weide (www.hannahvdweide.myportfolio.com) Merel Wendt (www.merelwendt.com) Mirthe van Wermeskerken (www.Mirthevanwermeskerken.nl)
Mogelijk gemaakt door	FNV regio Noord
Ontwerp en opmaak	Hester Slager-Nieuwsma
Cover	Canon Nederland N.V.
Uitgever	Marian van Os Centrum voor Ondernemerschap
Oplage	400

Je moet het zelf doen maar krijgt wel handvatten

Verhalen van mensen die hun werk verliezen en de ervaringen met 'Werken aan Werk' van FNV regio Noord

29 maart 2019

Inhoudsopgave

Inleiding.....	5
De zes verhalen.....	7
De medisch secretaresse.....	9
De onderhoudsmonteur.....	13
De bakkerijmedewerker.....	17
Medewerker COA.....	19
De ondernemer.....	23
De software ontwikkelaar.....	27

Inleiding

Dit boekje bevat zes van de serie uitgebreide verslagen van gesprekken die studenten van de Hanzehogeschool Groningen hebben gevoerd met deelnemers aan het pilotprogramma WerkenaanWerk van FNV-Noord.

WerkenaanWerk (WaW) richt zich op mensen die hun baan op korte termijn gaan verliezen of verloren hebben en ander werk zoeken. De FNV ondersteunt hen met persoonlijke begeleiding en training.

De zes verslagen zijn uniek en geven het persoonlijke verhaal van deze zes mensen weer. Tegelijkertijd geven deze verhalen een goed beeld van wat meer mensen meemaken als ze hun werk verliezen, een steuntje in de rug nodig hebben om dat te verwerken en weer actief op zoek te gaan naar nieuw werk. Om recht te doen aan deze ervaringen hebben we deze zes verhalen uitgekozen die de verscheidenheid van de deelnemers goed weergeven en daarmee een indruk geven van de diversiteit binnen de hele groep. In deze verhalen zijn anderzijds ook generieke elementen terug te vinden, die we bij alle respondenten terugvonden. Studenten van Minerva van de Hanzehogeschool hebben bij elk van de verhalen een illustratie gemaakt. Zij hebben een beeld geschapen van gebeurtenissen, emoties en de weg die mensen bewandelen bij het zoeken en vinden van nieuw werk.

De verslagen in dit boek zijn onderdeel van het onderzoek dat is uitgevoerd om de ervaringen van de deelnemers met deze vorm van ondersteuning in kaart te brengen. In totaal hebben we met ongeveer een vijfde van het aantal deelnemers in de regio Noord gesproken, wat neerkomt op zo'n 45 gesprekken. We hebben mensen gevraagd wat ze verwachten van het traject en wat uiteindelijk hun ervaringen waren. Het zijn vaak openhartige gesprekken geworden, vooral over verlies van werk en zoeken naar nieuwe perspectieven. Resultaat van dit deel van het onderzoek is de benoeming van 'grondpatronen' die beschouwd kunnen worden als doorslaggevende factoren om van de ingezette vorm van dienstverlening een succes te maken. De uitkomsten zijn niet representatief in kwantitatieve zin, maar geven wel een aantal inzichten en aanbevelingen voor toekomstig beleid rond loopbaanactiviteiten van de FNV.

In ons onderzoek wilden we twee zaken achterhalen, nl.

1. Zicht krijgen op verwachtingen en ervaringen van deelnemers aan de noordelijke WaW pilot.
2. Zicht krijgen op de beleidscontext binnen de FNV waarbinnen de pilot plaatsvindt en op de hoofdthema's als het gaat om dienstverlening rond loopbaan.

5

Naast de gesprekken met de deelnemers hebben we ook gesproken met de trajectadviseurs/ trainers en met betrokken bestuurders van de FNV op regionaal en landelijk niveau. De algemene onderzoeksresultaten hebben we opgenomen in de eindrapportage van het onderzoek. In deze inleiding een korte weergave van de bevindingen van het onderzoek, vooral gericht op de ervaringen van de deelnemers.

Uit de gesprekken blijkt dat het overgrote deel van de deelnemers blij is met de ondersteuning van de FNV. Het feit dat WaW door de vakbond wordt georganiseerd draagt bij aan de ervaren betrouwbaarheid. Deelnemers ervaren steun en vertrouwen van de trajectbegeleiders: er wordt naar hen geluisterd, er is betrokkenheid en de situatie wordt genormaliseerd. Trajectbegeleiders coachen vanuit een holistische benadering; niet alleen de toekomstige loopbaan maar ook de ervaring van het (dreigende) werkverlies wordt besproken, eventuele kwesties in de thuissituatie en andere zaken die de deelnemer naar voren wil brengen. Aansluiten bij de persoonlijke situatie blijkt een belangrijke succesfactor.

Opvallend was hoeveel deelnemers al actief bezig waren met de eigen loopbaan voordat ze begonnen met WaW. De effectiviteit hiervan werd door WaW verhoogd: mensen gaven aan door WaW meer focus en rust te hebben gekregen, waardoor ze beter in staat waren de periode van werkloosheid als een kans in plaats van als bedreiging te zien. Anderzijds is er ook een groep deelnemers die moeilijker te activeren is, ook omdat zij een inkomensval voorzien als zij werk aanvaarden.

Deelnemers geven aan dat zij door het traject meer zelfkennis hebben gekregen, wat zij als waardevol zien voor hun loopbaan. In het verlengde hiervan is een belangrijke factor dat deelnemers gestimuleerd worden hun eigen keuzes te maken, waardoor zij een verhoogde loopbaanregie ervaren door WaW. Het stimuleren van het maken van eigen keuzes en het nemen van loopbaanregie zien de trajectadviseurs en trainers als hun hoofddactiviteit. Deze autonomie-ondersteuning past naadloos bij de visie van de FNV op loopbaanactiviteiten, die gericht is op empowerment van werkkenden.

Ook aandacht voor de betekenis van werk is een belangrijk onderdeel van WaW. Deelnemers geven aan van betekenis te willen zijn voor anderen als onderdeel van behoefte aan zingeving in het werk. Het verlangen naar positief menselijk contact is een belangrijke drijfveer, het groepswork in WaW sluit aan bij deze behoefte. Vooral in de trajecten met oudere deelnemers komt de kwestie van zingeving via betaald werk aan de orde.

Deelnemers maken bijna allemaal gebruik van één of meer van de aangeboden trainingen. De meeste deelnemers uiten een leerbehoefte en zien bij zichzelf een ontwikkelnoodzaak in sollicitatie- en persoonlijke vaardigheden. Na afloop van het traject rapporteert een groot deel van de deelnemers een toename van deze vaardigheden.

Tot slot is een belangrijke succesfactor voor deelnemers en de trajectadviseurs wederkerigheid en gelijkwaardigheid. Beiden zijn er actief op gericht de weg naar werk te vinden vanuit de persoon waar het om draait. Regelgeving vanuit de sociale zekerheid functioneert hierbij uiteraard als kader, maar is niet leidend voor het gesprek. Voor deelnemers is dit een opluchting na ervaringen met het UWV.

Door de gevoerde gesprekken hebben we inzicht gekregen in de meerwaarde van onafhankelijke loopbaanbegeleiding vanuit de FNV. Die bestaat uit een aantal onderdelen. Allereerst de positie van de FNV als kennispartner op het terrein van loopbaan en arbeidsmarkt in het Noorden. De trajectadviseurs zijn onderdeel van een organisatie die die kennis volop in huis heeft en mensen gericht kan ondersteunen. Ten tweede de onafhankelijke positie van de FNV ten opzichte van de uitvoeringsinstanties in de sociale zekerheid. Regelgeving hoeft hier niet leidend voor het gesprek te zijn maar kan als context meegenomen worden. De persoonlijke benadering en aansluiten bij drijfveren van mensen voor werk kan centraal staan waardoor een meer holistische visie op mens en werk ook daadwerkelijk in praktijk gebracht kan worden. Dat leidt tot switches in de loopbaan die vanuit een meer starre benadering minder voor de hand liggen. En tot slot is de expertise van de loopbaanadviseurs en trainers -gecombineerd met een streven naar een gelijkwaardige relatie met de deelnemer- van niet te onderschatten betekenis voor een loopbaanactiviteit die daadwerkelijk de autonomie van deelnemers ondersteunt.

De zes verhalen





De medisch secretaresse

Geboortejaar: 1969

Achtergrond in relatie tot werk

Nadat zij de leao (lager economisch administratief onderwijs) heeft gevolgd, is ze op aanraden van de decaan naar de laboratoriumschool gegaan: *'Ik wou eigenlijk wat met dieren, maar dat werd me door de decaan afgeraden en die zei dan kun je beter de laboratoriumschool gaan doen'* *'Maar ja dan ben je 15, dus dan volg je dat'*. Na een jaar is ze met de laboratoriumschool gestopt. *'Het was niet de goede keuze voor mij'* *'Na een jaar dacht ik; dit is het niet'* *'en toen wat nu?'* *'Toen ben ik getest en daar kwamen ze er ook niet uit'*. Vervolgens heeft zij een kmbo opleiding oriëntatie in schakeling gevolgd. *'En dat was gewoon een jaar uitzoeken wat je wil'* *'Ik heb daar achteraf bekeken heel veel aan gehad en daar kwam toen doktersassistente uit'* *'Dus dat is een hele bewust keuze geweest om doktersassistente te gaan doen'*. Vervolgens heeft ze de opleiding doktersassistente gevolgd. Haar vaders familie heeft een tak boeren en een tak artsen. *'En dat is denk ik wel de link met dat medische denk ik'* *'Je neemt toch iets in je genen mee en bij mijn vader in de familie zitten ook heel veel artsen'*. Na het afronden van deze opleiding was het lastig om in deze sector aan werk te komen. *'Ik had niet de combinatie havo met nu wat nu dan mbo4 is opleiding, die combinatie had ik niet'* *'en er was een overschot dus ja, ze hadden keus en dan namen ze toch liever mensen die havo gedaan hadden met die mbo 4 opleiding, die combinatie'*. *'Toen dacht ik, ik wil wel aan het werk'*, ze was door de leao bekend met administratie *'dus dacht zoek ik wat anders'*. Toen is zij aan de slag gegaan als datatypist bij een stalinrichter voor koeien, die voornamelijk is gericht op de hekken. Ze heeft dit werk 2 tot 3 jaar gedaan en toen kon de hoofd van de afdeling inkoop assistentie gebruiken. Hier heeft ze voor gesolliciteerd en is ze geworden, ze werd toen inkoop assistent *'en dat was veel leuker'*. Na 12,5 jaar heeft ze deze baan opgezegd. *'Ik dacht, dit wil ik gewoon niet meer'*. Toen is ze richting de sector zorg en welzijn gegaan. Van 2001 tot 2009 heeft ze drie perioden gewerkt bij de medische opvang voor asielzoeker, HALT en bij GGZ. In de functie van medisch secretaresse, dit werd niet altijd zo genoemd maar het waren wel soortgelijke functies. Het werk bij MOA (medische opvang asielzoekers) was werk dat wanneer er meer asielzoeker het land binnen komen er veel mensen worden aangenomen en als er wordt gekozen om te bezuinigen er mensen weer uit moeten. MOA bleef altijd trekken, totdat het definitief werd opgeheven. Vanaf 2009 werkte ze bij de PI-groep (GGZ-instelling) als medisch secretaresse. Hier heeft ze 8,5 jaar gewerkt. Totdat ze ontslagen werd, omdat haar gehele afdeling werd opgeheven. Ze heeft een hele leuke tijd gehad bij de PI-groep, behalve het laatste ander halfjaar. In de laatste ander halfjaar werd er met mensen geschoven en werd je ontwricht van je team. *'Want ik heb op het laatste halfjaar op een plek gezeten daar had ik heb ik helemaal nooit op gesolliciteerd'* *'Maar daar hebben we nog een plek over dan ga je daar maar en zo werd er met mensen omgegaan'*. Sinds 1 juni heeft ze geen werk meer, sinds 1 april is ze vrijgesteld van werk. Ze zorgt daarnaast wel voor haar vader die ziek is. Dit doet ze 7 dagen per week 2 keer op een dag. Hiervoor ontvangt ze PGB. Ze solliciteerde afgelopen tijd voor verschillende functies, maar is het door een gemis aan ervaring nog niet geworden. Ze heeft bijvoorbeeld een sollicitatiegesprek gehad als vakantiedeskmedewerker *'dat klonk heel leuk'*. Dit is het helaas niet geworden omdat ze geen click had met de sollicitatiecommissie *'dat is ook de reden voor afwijzing geweest, ze konden daar ook geen vinger op leggen'*. Dat is wel jammer *'want de baan was echt heel leuk'*, maar ze had wel dan wel heel lang moeten rijden, daar keek ze achteraf gezien toch een beetje tegenop.

9

Motivatie om te werken

Op dit moment heeft ze dus geen werk en ze geeft aan dat haar directe omgeving haar daarom wel veroordeeld, dat ze geen werk heeft. *'Ik wil wel werken dat is het gewoon niet'* *'Maar dan heb ik ook zoiets snap ook even, maar dat snappen ze dan gewoon niet'*, *'Omdat ze er zelf niet in hebben gezeten'* *'Laatste ander halfjaar was gewoon echt niet leuk, dus ik heb zo klem gezeten daar.'* *'Dus dat was zo'n*

opluchting dat ik uiteindelijk thuis kwam te zitten' 'Maar dat duurt 2/3 maanden en dan is dat gewoon ook en nu kan ik gewoon verder'.

Ze geeft aan dat de veroordelingen door haar omgeving wel minder worden, en ze gaat de gesprekken over het werkloos zijn ook niet meer aan *'ik ga dat gesprek niet meer aan, want dan denk ik, je weet totaal niet waar je het over hebt'.* Ze heeft zelf nu ook voor haar bedacht, dat ze sinds haar 19de werkte, degene die met commentaren of veroordelingen komen zijn meestal met 26 begonnen *'dus ik heb op mijn 19de ook voor hun gezorgd'.*

Op dit moment heeft ze structuur in haar dagelijkse leven. Ze staat wel in de ochtend op, omdat ze voor haar vader zorgt. Dit heeft haar wel geholpen sinds ze werkloos is. Ze ziet ook, dat veel van haar oude collega's, die minder structuur hebben wel problemen hadden met het werkloos zijn. Dit zou ook met de insteek samen kunnen hangen die zij over werk heeft *'mijn insteek met werk is, altijd geweest is, dat ik het naar mijn zin moet hebben en niet andersom, dat maakt al een verschil'.* Voor haar was het altijd belangrijk dat ze werk met thuis kon combineren. Omdat ze dus het laatste half jaar van haar oude baan niet leuk vond, kon ze veel makkelijker daarmee afsluiten *'omdat ik al zo een voorstuk had van dat ik ook vond dat de dingen niet goed gingen [...] ik ben eigenlijk heel blij dat ik afscheid genomen heb van dit bedrijf'.*

Ze wil graag werken omdat *'werken toevoegt', 'dan doe je wat voor de maatschappij'.* Ook vindt ze werken leuk *'ik heb dat altijd wel leuk gevonden'.* Ze wil graag een baan *'waar je wat betekent voor anderen en waar ik naar mijn gevoel wat betekenen voor anderen'.* Voor haar is het ook belangrijk dat ze haar eigen stuk heeft en voor haar familie niet een *'dienstverlenende moeder'* is.

Motivatie voor het zoeken naar ander werk

Ze geeft aan dat ze druk aan het zoeken is naar een baan. Maar dat ze het ook gewend is om even thuis te zitten. Dit heeft ze vaker in haar loopbaan meegemaakt, maar het sloot dan vaak goed op elkaar aan. Toen ze ontslagen werd, gingen er in heel Friesland medisch secretaresses uit. Ze zegt: *'Ik denk toch dat het op den duur gewoon niet een baan is die bestaan blijft, of in een hele andere vorm'.* Ze geeft daarnaast aan dat het in haar functie lastig is om een baan te vinden *'Ja, dat geldt voor mij gewoon, in onze functie is dat sowieso lastiger want er zijn minstens 300 à 400 sollicitanten op 1 vacature, maar ach, het komt wel'.*

Ze geeft aan dat ze in een tweesprong zit wat betreft de baan die ze nu wil. Ze had een baan in de zorg en zorgt ook voor haar vader en daarnaast heeft ze haar kinderen, man en huis. *'Dus ik dacht wat ben ik aan het zorgen.'* Toch blijft die zorg welzijn wereld haar trekken, het was ook een bewuste keuze geweest om dat ooit te gaan doen. Ook uit de opdrachten gedurende het traject bij de FNV en UWV blijkt dat het zorg stuk wel terugkomt. *'Maar er zijn ook andere mogelijkheden, het mag ook op een schooladministratie, vind ik ook geen enkel probleem' 'Lijkt mij ook erg leuk'.* Ze geeft aan geen hulpverlenersrol te willen vervullen, wel de ondersteunende rol. *'Ik hoef niet in een hulpverlenersrol dat heb ik nooit gewild en dat hoef ik ook niet' 'En ik hoef ook geen verpleegkundige te worden'.* Ze vindt het belangrijk dat er een maatschappelijk karakter aan werken zit. Ze wil zich nuttig voelen. *'Om alleen een doel na te streven om te verkopen of te heb ik helemaal niks mee' 'Daar kan ik me ei niet ik kwijt daar kan ik me niet in vinden.'.*

Motivatie om deel te nemen aan 'Werken aan werk'

Rond september is ze gestart aan het traject van de FNV. Via FNV Leeuwarden was ze op de hoogte gesteld van dit traject. FNV Leeuwarden heeft haar en een aantal ex-collega's begeleid toen ze bij de PI-groep weggingen. De reden om deel te nemen aan het traject van de FNV was *'Omdat ik op die tweesprong zat'.* Na bij de eerst bij de grootmetaal te hebben gewerkt en vervolgens 15 jaar in de welzijn zorg. *'En toen kwam ik thuis te zitten en dacht wat wil ik nu' 'ik wil eigenlijk wel wat anders' 'maar ja wat dan'.*

Omdat ze op die tweesprong zat dacht ze: *'ik denk ik kan daar wel wat hulp bij gebruiken' 'Want ik kan natuurlijk alles bedenken wat ik wil' 'Maar je moet ook dat is wel zo als je niet vanuit je ervaringen gaat solliciteren op een gegeven moment een andere richting' 'Dat moet je in je brieven ook aangeven' 'Dat zijn wel lastige brieven dan als ik gewoon vanuit mijn ervaringen solliciteer'.*

Ervaringen met de begeleidingsgesprekken

Ze heeft drie gesprekken met een adviseur gevoerd. Haar verwachtingen waren: *'ik ga heel blanco altijd zo'n gesprek in' 'Ik laat het op me afkomen en ik zie het wel' 'Ik heb nooit zulke hoge verwachtingen daarin'*. Positief vond ze aan de gesprekken dat: *'het naar mijn gevoel echt ondersteuning biedt' 'Je wordt goed ondersteunt en goed geholpen' 'Via het systeem is het ook superhandig, als er dingen zijn kun je vragen stellen via het systeem' 'En het is echt maatwerk en dat vind ik heel erg prettig'*.

Ze heeft wel nog gesprekken met haar adviseur: *'een keer in de zo veel tijd hebben wij dan weer een gesprek'*. Ze merkt zelf dat ze de gesprekken nodig heeft *'naarmate je dus langer thuis komt te zitten wordt het wel lastiger, als daar dan niks omheen zit om actief te blijven zoeken'*. Nu hebben zij en haar adviseur ook afgesproken om voor een sollicitatiegesprek te oefenen.

Ervaringen met trainingen

Ze heeft 1 workshop competenties en talenten gevolgd *'dat was trouwens een hele leuke workshop' 'Heel veel aangehad'* en gaat op 20 december de training bewust ondernemen volgen.

Voor de workshop competenties en talenten moest ze naar Groningen. Ze woont in Tytsjerk. *'Dan denk ik wel dat vind ik gedoe' 'Waarom kan het hier niet gewoon in Leeuwarden' 'Maar het is voor mij wel veel verder rijden, dan denk ik ja als ik dan hier in Leeuwarden zo'n workshop kan volgen, dan vind ik dan wel heel prettig' 'Dus dat vond ik gedoe die afstand' 'Ik moet dan uit Tytsjerk komen, dus ik heb minstens een uur rijden' 'Dus ik had echt zoiets die avond nou ik zie het wel, klaar' 'Maar het was heel leuk' 'To the point' 'Hier draait het om' 'Duidelijk' 'Beknopt' 'Je hebt er heel veel aan, want je kunt het heel goed gebruiken in je brieven, maar ook als je wel uitgenodigd wordt op een sollicitatiegesprek'*. Door wat omstandigheden gingen de andere workshops waar zich voor had aangemeld niet door. Ze is wel nog van plan om de LinkedIn workshop te volgen en hoopt dat ze daarna begrijpt hoe LinkedIn werkt *'voor de rest moet ik het wel gewoon zelf doen'*.

11

Voorwaarden voor het accepteren van een functie

Ze geeft aan *'als er op dit moment een leuke baan voorbijkomt dan accepteer ik hem'*. Voor haar hoeft er aan een baan geen gigantisch salaris aan vast te zitten. Maar ze doet ook geen vrijwilligerswerk, er moet wel een beloning aan vast zitten. Ze vindt het ook belangrijk dat het werk is wat bij haar past. Ook vindt ze het fijn om in een team te werken. *'Ik ben dus inderdaad een teamplayer, dus ik vind het heerlijk om in ieder geval. 'Het hoeft geen groot team te zijn, en dat heb ik ook nooit gehad, maar om in ieder geval met één collega samen te kunnen werken die hetzelfde werk als mij doet, dat je kunt delen, dat vind ik heerlijk' 'Dat je er samen wat van kunt maken' 'En ervoor kunt gaan' 'ook dingen voor elkaar over hebt dat binnen het werk'*. Tijdens het tweede gesprek vertelt ze dat ze nu ook een functie zou accepteren waar ze niet in een team werkt *'dat hoeft ook niet meer'*. Ze is nu overdag veel alleen *'en ik vind dat eigenlijk wel heel erg lekker'*. Ze geniet van het alleen zijn, *'dus ik vind het ook nu helemaal prima alleen te werken'*. Wel is de werksfeer heel belangrijk voor haar: *'ik ben wel erg sfeergevoelig'*.

Ervaren loopbaanregie

Het cijfer voor loopbaanregie is volgens haar tijdens het eerste gesprek een 7. Ze is dan wel ontslagen bij haar laatste werkgever maar geeft aan *'ik heb altijd wel weer mijn draai gevonden in de banen die ik, die bij mij pasten en die ik leuk vond en waar ik mijn eigen invulling aan kon geven'* Ze heeft zoal gesolliciteerd op functies als medisch secretaresse, doktersassistente bij een apotheek, bij een school en een Revalidatiecentrum. Daarnaast heeft ze ook bij de UWV een zes week durende onlinetraining gevolgd.

In het tweede gesprek geeft ze haar loopbaanregie een 8. Dit heeft vooral met reflectie te maken, die ze in de afgelopen weken gehad *'ik heb altijd mijn eigen richting bepaalt over waar ik naartoe ging'*. Haar stuur kan niet meer hoger worden *'ik denk dat een 8 het hoogst haalbare is'*, omdat je je altijd nog verder kunt ontwikkelen en je op sommige dingen geen invloed hebt.

Ze vertelt, dat ze toen ze thuis kwam zitten helemaal klaar was met werken in de zorg. Nu heeft ze een aantal testen gedaan en *'er komt toch heel duidelijk de zorg weer uit en ik heb ook destijds bewust*

gekozen voor de zorg'. Omdat de zorg zo breed is, wil ze nu ook solliciteren voor iets heel anders binnen de zorg, zoals vakantiedeskmewerker.

Aanbevelingen voor het traject

Ze is twee adviseurs tegengekomen tijdens haar traject tot nu toe. De een is haar begeleider en de ander de trainer van de workshop talenten en competenties. Ze geeft aan *'Ik vind dat ze het heel goed doen' 'Dat ze positief zijn en dat ze echt naar de persoon kijken' 'En zonder je op dingen af te rekenen'.* Ze geeft als voorbeeld op haar dat de trajectadviseur haar belde voor een afspraak na een tijdje geen contact te hebben gehad met haar. Dat hij ook anders het telefoongesprek had kunnen beginnen. *'Hij had ook kunnen beginnen van goh, ik heb de afgelopen 8 weken niks van je gehoord.' Wil je nog wel in dit traject' 'Zo had die ook kunnen beginnen' 'Maar dat deed die helemaal niet'.* Ze waardeert aan het gehele traject dat het echt helpend is en dat ze er vertrouwen in heeft dat het haar verder helpt om die juiste keuze te maken en dat ze verder kan.

Naast dat ze deelneemt aan het FNV is ze ook verplicht om bij het UWV-deel te nemen. Ze geeft daarom als aanbeveling mee om het traject van de FNV en UWV meer op elkaar af te stemmen. Ze geeft aan dat ze geen meerdere trainingen over hetzelfde hoeft te volgen. *'En ik sta hartstikke open voor trainingen maar ik hoef niet 100 over hetzelfde.'* Uit het tweede gesprek kwam naar voren dat ze niet meer alles dubbel te doen. Ze zet nu haar activiteiten bij WaW als sollicitatieactiviteiten neer *'daarmee zij (UWV) ook weten wat ik doe'.*

De Onderhoudsmonteur

geboortejaar: 1964

Achtergrond in relatie tot werk

Hij is na zijn havodiploma gelijk aan het werk gegaan. Zijn interesse lag het meest bij een administratieve baan of iets met cijfers, maar zijn ouders hadden het niet zo breed, dus volgde hij geen opleiding. Na een jaar werken in een ziekenhuis is hij in militaire dienst gegaan om vervolgens kort terug te keren naar het ziekenhuis. Hierna werkte hij als uitzendkracht bij Philips om in te vallen in de fabriek tijdens een periode waarin er een overstap werd gemaakt van de beeldbuis naar digitale televisie. Hier heeft hij twee keer een jaarcontract gekregen tot er gereorganiseerd werd. Het hele proces van uitzendkracht en twee jaarcontracten heeft zich later weer voorgedaan bij Philips. Vervolgens heeft hij bij een groothandel in tuinmeubelen in Assen gewerkt. Na een brand heeft hij bij hetzelfde bedrijf in Harderberg en Beilen gewerkt. Na vijf jaar ging het bedrijf failliet. De rode draad in zijn loopbaan is het hoppen van baan naar baan door reorganisaties en faillissementen: *'Ik dacht, daar gaat m'n baan weer'*. Daaropvolgend is hij gestart bij Getronics (automatiseerder). Hier heeft hij bijna tien jaar in diverse functies gewerkt. Gestart in het magazijn en geëindigd als facilitair medewerker. Wederom werd er gereorganiseerd en zou zijn functie vervallen, maar kon hij uiteindelijk voor Getronics aan de slag bij de NAM in Assen. Hier was het ook ieder jaar spannend of het contract met de aannemer werd verlengd. Toen het aanbod voor een nieuwe baan kwam, heeft hij deze dan ook aangenomen. Hij kwam in dienst bij zijn zwager als rijinstructeur. Hiervoor volgde hij een jaar lang elke zaterdag een opleiding tot rijinstructeur. Deze baan heeft hij zeven jaar gehad tot ook zij gingen krimpen en het contract werd beëindigd. Opnieuw is hij in dienst gegaan bij familie. Ditmaal een bedrijf in Nieuw-Buinen die tilliften produceerden. Door een mislukte overname van een ander bedrijf eindigde na twee jaar ook zijn baan hier. Hierna kwam hij via een kennis twee jaar bij het Sociaal Orgaan opvang asielzoekers (COA) te werken als huismeester. Dit betrof voornamelijk het uitvoeren van kleine reparaties. Door de krimp in de organisatie werd zijn contract niet verlengd.

13

Motivatie om te werken

Al met al heeft hij niet veel stabiliteit in zijn loopbaan gehad. Zo refereert hij meermalen naar: *'twaalf ambachten, dertien ongelukken'*. Hij vindt het idee van thuis te zitten niet fijn. Werken brengt voor hem een bepaalde structuur met zich mee. Ook een doel hebben vindt hij belangrijk. Hij vindt het daarom niet erg om in een volgende functie weer onderaan te beginnen en minder betaald te krijgen. Als hij maar bezig is. Daar wil hij wel concessies in doen: *'Ik lever in, maar ik heb wel werk'*.

Hij is verder erg flexibel in werk en wil ook erg graag aan de slag. Hij laat zich door zijn bewogen loopbaan in ieder geval niet uit het veld slaan. *'Ik had ook nooit verwacht dat ik huismeester zou worden. Daar ben ik ingerold en dat liep prima'*. In zijn volgende functie zal hij als onderhoudsmonteur aan de slag gaan bij een bedrijf in waterontharders. Die materie is ook nieuw voor hem en zal hij moeten leren.

Verwachtingen en ervaringen met de begeleidingsgesprekken

Op het intranet van COA werd aangegeven dat medewerkers zich konden aanmelden voor een informatieavond over 'werken aan werk'. Omdat zijn contract binnenkort af zou gaan lopen heeft hij zich aangemeld. Hij verwachtte van het traject dat hij hulp zou krijgen bij praktische zaken zoals het maken van een cv of een sollicitatietraining.

In het eerste gesprek werd aandacht besteed aan het gehele arbeidsverleden wat het wel lastig maakte: *'Blijft wel een moeilijke punt'*. De trajectadviseur gaf een geruststellend gevoel: *'Het erover praten maakt het al makkelijker'*.



Daarnaast was ze erg geduldig en fungeerde ze als een luisterend oor. Er was hier ook ruimte voor gevoelens en de gesprekken gaven vertrouwen. Hij heeft inmiddels drie gesprekken gehad en had alleen nog een afsluitend gesprek. Hij wil haar vooral meegeven, dat ze zo door moet gaan. Dit zal hij in het evaluatieve gesprek nog met haar bespreken.

Ervaringen met trainingen

Hij heeft ook de training 'veerkracht' gevolgd waar hij met medecursisten in gesprek kwam. Dit vond hij een hele interessante training: *'Het geeft je toch het gevoel dat je niet de enige bent'*. Het samen zijn met de andere cursisten was zeker waardevol. Ook hieruit kwam naar voren dat hij een positieve instelling heeft wat betreft werk. Zo heeft hij tijdens de training 'talenten en competenties' een cursist ontmoet die hem heeft gekoppeld aan een kennis die een monteur zocht: *'Hij dacht dat ik daar met mijn instelling prima zou passen'*. Kort hierna is hij dan ook aangenomen als onderhoudsmonteur.

De week voordat hij het sollicitatiegesprek had, zou hij een training volgen voor het schrijven van een sollicitatiebrief. Omdat hij de enige cursist was hebben ze vooral gesproken over het aankomende gesprek. Hoewel hij vaak onbevangen naar een gesprek gaat, gaf het wel een boost. Na de eerste meeloop dag was hij zeer positief. Heel toegankelijk zoals hij dat het liefst heeft: *'Ik heb geen staatslot gekocht, maar ik de hoofdprijs al'*. Op zich had hij ook nog wel de trainingen 'cv maken', 'sollicitatiegesprek voeren' en 'cursus LinkedIn' willen volgen. Hij is echter gestopt met het traject toen hij een baan kreeg.

Voorwaarden voor het kunnen accepteren van een functie

Hij vindt het belangrijk dat hij kan samenwerken in een baan: *'Het samen doen, niet zo hiërarchisch'*. Een beetje familiegevoel. Daar hoort voor hem ook een stukje openheid en eerlijkheid bij. Tijdens zijn baan in Nieuw-Buinen verkocht hij producten die niet optimaal waren en hij niet achter stond: *'Dat voelde niet goed'*. Dit gaf strubbeling.

15

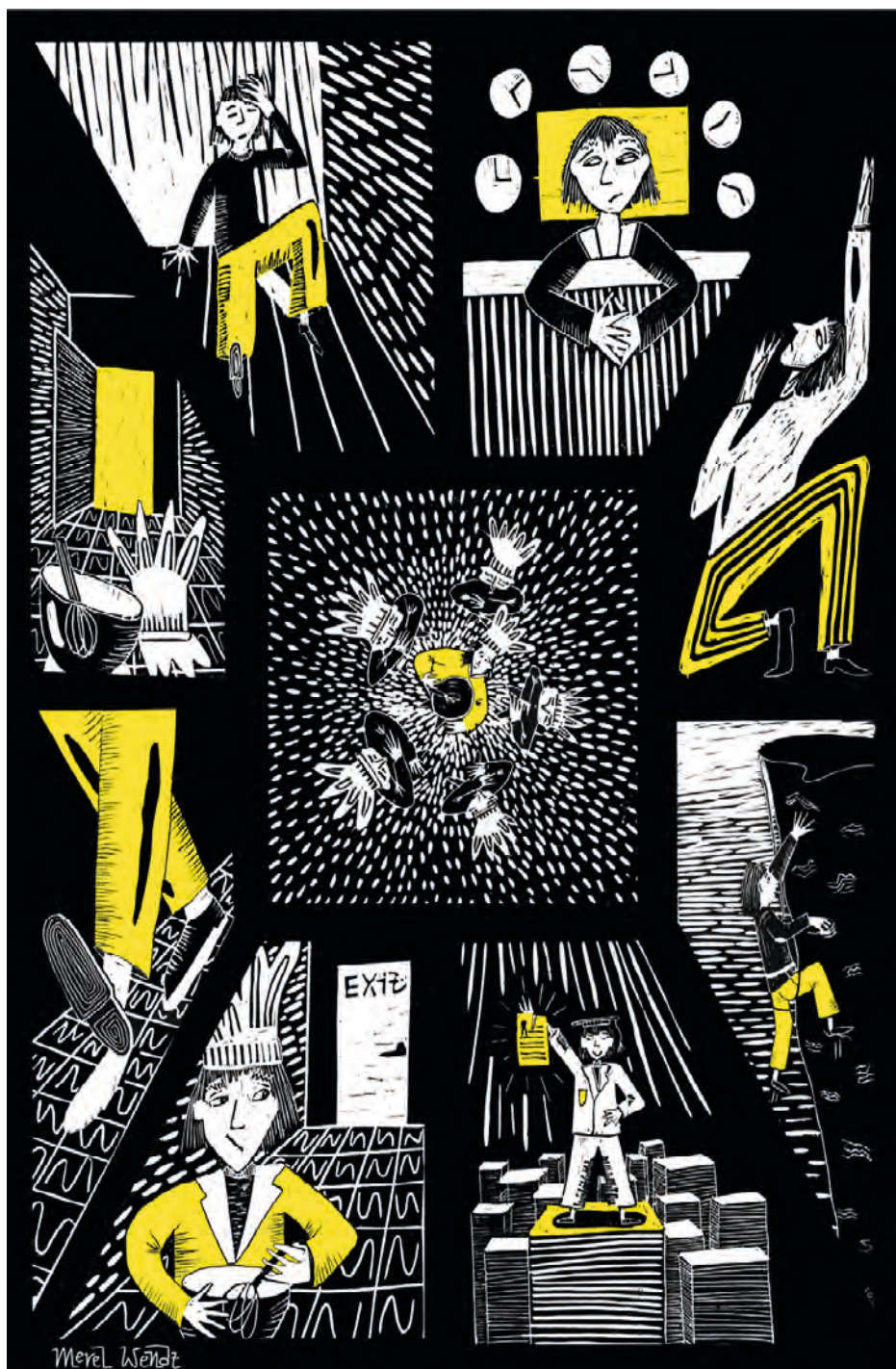
Ervaren loopbaanregie

Het traject heeft hem laten inzien dat hij soms verder moet kijken dan de comfortzone.

Als hij zichzelf een cijfer zou moeten geven dan is dan nu zeker een 10: *'Omdat ik een baan heb. Eind goed, al goed'*. Als hij nog geen werk had gehad zou dit wel iets lager zijn geweest. Aan de start zou hij zichzelf beoordelen op een 7½. Ondanks dat hij niet wist wat hij kon verwachten vond hij zichzelf toen ook redelijk positief.

Aanbevelingen voor het traject

Hij is erg positief over het traject en vond vooral de training 'veerkracht' heel waardevol. Dit was de lastigste training, maar achteraf gezien wel goed. Hij zegt dat ze vooral zo door mogen gaan.



De bakkerijmedewerker

Geboortejaar: 1962

Achtergrond in relatie tot werk

In het jaar 2002 was zij moeder van drie kinderen toen de bakker uit het dorp aan haar vroeg of zij wilde komen werken in de bakkerij. Ze werkte destijds twee ochtenden in de week. Na haar scheiding in 2007 is zij meer gaan werken. *'Zodat ik mezelf kon onderhouden.'* Ze was in vaste dienst bij de bakkerij. Vier jaar geleden kreeg de bakker een ongeluk. *'Hierdoor zijn zoveel dingen veranderd. De zoon heeft de bakkerij overgenomen en er werden meer jonge mensen aangenomen en ik paste niet meer goed binnen de bakkerij. De zoon is een hele zakelijke jongen en hij wilde de bakkerij op zijn manier doen.'* Ze had er begrip voor dat de zoon de bedrijfsvoering van de bakkerij op een andere manier wilde doen en dat zij niet meer binnen de bakkerij paste, maar ze vond het heel vervelend. *'Ik kreeg steeds meer het gevoel dat ik te veel was, werd steeds duidelijker kenbaar gemaakt op een vervelende manier.'* Ze omschrijft zichzelf als een gevoelig persoon. Ze kreeg er last van dat ze overbodig was, hierdoor is ze 10 juli in de ziektewet terechtgekomen. *'Dan ga je wel kapot. Er waren zoveel vervelende dingen gebeurd, dus ik wilde niet meer naar de bakkerij. Ik had er geen goed gevoel bij dat ik ziek thuis was, want dat kostte de bakkerij ook geld.'* Ze maakte 16 jaar deel uit van de bakkerij, dus de bakkerij voelde als familie voor haar. *'Daarna kreeg ik het gevoel dat ik het zwarte schaap was van de familie.'* Ze heeft geprobeerd om in gesprek te gaan met de bakkerij. De Arbodienst had haar aangeraden om in gesprek te gaan met de bakkerij, samen met een mediator. De bakkerij vond een mediator te duur. Ze heeft toen contact opgenomen met het FNV om een advocaat in de arm te nemen. *'Om een uitkering aan te vragen, moest ik bepaalde dingen zo spelen, dat ik sommige dingen niet mocht zeggen, want daar zitten consequenties aan verbonden. Dat zit niet in mijn aard.'* Ze wilde losgekoppeld worden van de bakkerij op een manier die voor haar goed voelde.

Om door te kunnen gaan, moest ze de bakkerij achter zich laten. De advocaat heeft proberen te regelen om een transitievergoeding te krijgen of geld voor een opleiding, zodat ze een opleiding zou kunnen volgen, maar ze wist dat de bakkerij niet in staat was om dat te kunnen betalen. Ze heeft dat dus achter zich gelaten. *'Het gaat om het gevoel, om emotionele waarde, geld speelt geen rol. Door de strijd om dat geld zou ik me nog zeker voelen.'*

Motivatie om te werken

Ze woont in een klein dorp. Het belangrijkste in haar leven zijn haar kinderen en haar werk in de bakkerij. In de bakkerij sprak ze veel mensen uit het dorp. *'Dat was mijn leven, heel bekrompen eigenlijk. Als dan je werk wegvalt, dan heb je niet zoveel meer. Ik was de weg kwijt.'*

Motivatie voor het zoeken naar ander werk

Door de gebeurtenissen als hierboven beschreven voelde het voor haar niet goed om nog in de bakkerij te werken. Er was sprake van een verstoorde arbeidsrelatie. *'Ik heb ervoor gekozen om dichtbij mezelf te blijven, want anders word je ziek als je doet wat anderen van je verwachten.'*

Door haar nieuwe baan krijgt ze het idee dat ze weer meedoet op de arbeidsmarkt. *'Dat ik me nuttig maak. Het geeft me het gevoel van: ik ben weer iemand.'*

Motivatatie om deel te nemen aan 'Werken aan werk'

Ze wilde zo snel mogelijk weer een baan vinden voor een stukje zekerheid. Daarnaast wilde ze aan zichzelf werken.

Verwachtingen over deelname aan 'Werken aan werk'

Toen ze startte met het traject hoopte ze anderen te spreken die in hetzelfde schuitje zaten. *'Zodat ik niet de enige ben die was afgedankt.'*

Ervaringen met de begeleidingsgesprekken

'Ik heb de gesprekken met de trajectadviseur als heel goed ervaren, heel goed.' Ze werd goed opgevangen door het FNV. *'De adviseur doorzag wie ik ben. Ik kreeg het gevoel dat er oprecht naar me werd geluisterd.'* In eerste instantie werd ze door de adviseur met zichzelf geconfronteerd dat ze zich niet meer in dezelfde situatie moest brengen die ze hiervoor al heeft meegemaakt. Ze heeft een lastige scheiding meegemaakt en voor haar voelde het afscheid van de bakkerij als hetzelfde. *'Ik heb zo mijn best gedaan en ik ben weer afgewezen. Ik moest iets aan mezelf veranderen, zodat ik niet weer die mensen zou tegenkomen.'* De adviseur heeft haar laten nadenken. Door de gesprekken heeft ze haar zelfvertrouwen weer teruggekregen. *'Ik heb mezelf geaccepteerd zoals ik ben.'*

Ervaringen met trainingen

Ze heeft deelgenomen aan de training *'hoe presenteer je jezelf in sollicitatiegesprekken'*, *'Het is toch verschrikkelijk om te zeggen waar je goed in bent.'* Ze geeft aan dat ze veel wilde leren, dus ze heeft deelgenomen aan meerdere trainingen. Ze heeft in de training ook geleerd dat je jezelf moet zijn. *'Je moet jezelf niet anders voordoen dan je bent.'* Door de training netwerken heeft ze geleerd dat je in gesprek moet gaan met mensen die je kent en vertellen dat je een baan zoekt, *'Netwerken heeft me mijn nieuwe baan opgeleverd.'* Tijdens een avond met haar familie vertelde ze dat ze op zoek is naar een baan. Toen kreeg ze die week daarop de vraag of ze haar cv wil afgeven bij B-point. De vriend van haar nichtje werkte daar en heeft voor haar gevraagd of er bij B-point werk voor haar was. *'Door de training netwerken ben ik aan mijn nieuwe baan gekomen.'*

Voorwaarden voor het kunnen accepteren van een functie

'Ik ben een gevoelsmens, dus ik vind het belangrijk dat ik in mijn werk mezelf mag zijn en de mogelijkheid krijg om mezelf te ontplooien.' Ze heeft geen werkervaring in de zorg, maar ze heeft wel veel ervaring met zorgende taken, bijvoorbeeld het zorgen voor haar kinderen, haar ervaring als gastouder en verschillende projecten die ze heeft gedaan voor school. *'In de bakkerij ging het er niet meer om wie ik was, maar wat ik opleverde, dat paste niet bij mij. Ik wil zijn wie ik ben.'*

Ervaren loopbaanregie

Ze geeft aan dat ze altijd passie heeft gehad voor de zorg. In 2013 is ze gestart met de opleiding Helpende Zorg en Welzijn mbo-niveau 2 en deze heeft ze afgerond. Samen met haar dochter heeft ze haar cv opgesteld en ze heeft deze bij verschillende organisaties persoonlijk langsgebracht. Op een zorgboerderij heeft ze gevraagd of ze een dagdeel mee kan werken om te ervaren hoe het is om dat werk te doen. Ze voelde geen klik met de heer des huizes. *'Ik voelde dat ik dit niet moest. Toch voelde ik wel heel sterk dat ik in de zorg wilde werken.'*

Aanbevelingen voor het traject

Het is belangrijk om emotionele steun te bieden wanneer mensen hun baan zijn verloren. *'Als je wordt ontslagen, word je niet meer gezien als mens, maar als een kostenpost.'*

Medewerker COA

Geboortejaar: 1956

Achtergrond in relatie tot werk

Hij is na het behalen van zijn havodiploma begonnen aan de hogere landbouwschool in Groningen. Dat beviel hem niet zo goed. Hij wilde graag milieukunde gaan doen, maar daarvoor moest hij eerst de basisopleiding van de hogere landbouwschool doen, voordat hij zich kon specialiseren in milieukunde, maar dat lukte hem niet. Hij leerde mensen kennen die werkzaam waren in de zwakzinnigenzorg en daar is hij toen aan de slag gegaan. Op zijn negentiende begon hij met werken in de zwakzinnigenzorg, hij heeft toen de mbo-opleiding Inrichtingswerk (IW) gedaan, en daarna de hbo-variant hiervan. Hij heeft zonder onderbrekingen gewerkt in zwakzinnigenzorg, jeugdpsychiatrie, moeilijk opvoedbare jongeren en is toen terechtgekomen bij de Centrale Opvang Asielzoekers (COA). *'Dat is zo'n beetje mijn route, dus ik heb altijd in de hulpverlening, ondersteuning, begeleiding gezeten en ik heb me blijven specialiseren.'* Hij heeft tijdens zijn arbeidsproces nog verschillende post-HBO-opleidingen gevolgd voor ondersteuning en coaching van volwassenen. *'Dat vond ik leuke dingen om te doen en ik vind het nog steeds leuk werk.'* Hij omschrijft zichzelf niet als een echte student. Hij vond het fijn om te studeren naast zijn werk in de praktijk, zodat hij de theorie kon toetsen in de praktijk. Voor hem is het samenspel tussen praktijk en theorie belangrijk *'toen ik dus later aan het werk ging kon ik dus allerlei situaties die je op de werkvloer tegen kwam mooi toetsen aan de praktijk'*. Hij heeft ervaren dat hij van zijn ouders weinig waardering heeft gekregen toen hij ervoor koos om zijn eerste studie te onderbreken. *'Dat vonden mijn ouders eigenlijk maar niks.* In zijn beleving hebben zijn ouders het hem kwalijk genomen dat hij niet alle mogelijkheden heeft aangegrepen om te studeren. In de tijd van zijn ouders in de wederopbouw na de Tweede Wereldoorlog hadden zijn ouders niet te mogelijkheden om te studeren. *'Ik weet dat mijn ouders wel met vrienden deelden dat zij trots waren dat ik met asielzoekers werkten, maar dat deelden ze niet met mij.'*

19

Motivatie om te werken

Hij mag graag met mensen werken. *'Ik zou mezelf wel omschrijven als een mensenmens.'*, hij haalt voornamelijk energie en voldoening uit het individuele contact met asielzoekers en het samenwerken met collega's binnen zijn team. *'Ik ben een teamworker pur sang, want binnen een team moeten de neuzen dezelfde kant op staan en je moet op elkaar kunnen bouwen en elkaar kunnen vertrouwen.'* Hij vindt het belangrijk om ervaringen in zijn werk te delen met collega's, om te bespreken wat je meemaakt met asielzoekers. Hij werkt nu als vrijwilliger bij Humanitas en is een korenmolenaar *'dat is natuurlijk hartstikke leuk om te doen en ik verveel me eigenlijk niet'*. Hij voelt op dit moment niet heel erg een druk om te gaan werken *'ik wil wel graag nog, of ik moet eigenlijk wel nog aan het werk en dat wil ik ook wel, maar ik vermaak me nu prima'*. Op dit moment blijft hij wel kritisch om zich heen kijken. Ook omdat hij zich bewust ervan is, dat dit een momentopname is. Op dit moment heeft hij wel het gevoel dat hij rond kan komen met het geld en hij vermaakt zich ook wel *'het kan over een half jaar ook heel anders zijn, maar ik geniet er wel van'*. Hij beschrijft arbeid als een soort van kapstok *'het aspect arbeid is gewoon het kapstokje waar je leven aan opgehangen is'*. Het wordt van je verwacht dat je werkt en dat je je voorziet in je levensonderhoud. Het kapstokje arbeid *'daar draait alles om. Dus of je bepaalde dingen wel of niet kunt doen, dat hangt van je werk af'*. Hij is een voorstander van het basisinkomen.



Zelf vindt hij het fijn om te werken waar je behoefte aan hebt, van wat je belangrijk vindt *'ik hoef voor het grote geld niet, of ben ik nog nooit voor gegaan'*, hij is tevreden als hij kan voorzien voor zijn levensonderhoud. Discussie over hoe het concept arbeid zich ontwikkelen vindt hij erg interessant en hij heeft het ook vaak met zijn trajectadviseur daarover. Zijn droombaan zou enerzijds veel gemeen hebben met de baan bij COA, maar anderzijds zou hij het ook leuk vinden om zijn ervaringen te delen met collega's *'dat zou ik hartstikke leuk vinden om mensen daarin te ondersteunen'*.

Motivatie voor het zoeken naar ander werk

Vanaf zijn negentiende heeft hij altijd gewerkt. In de periode van 2012 tot en met 2015 niet omdat hij destijds ontslag heeft gekregen door de ontwikkelingen op het gebied van toestroom van vluchtelingen. Het was voor hem een spannende periode die aanbrak, omdat hij niet wist hoe het zou zijn om geen baan te hebben. Toch is het hem prima bevallen om niet aan het werk te zijn. In die periode kreeg hij WW-uitkering plus wachtgeld. Op een gegeven moment is de toestroom van vluchtelingen weer op gang gekomen, dus had hij er vertrouwen in dat er voor hem wel weer mogelijkheden zouden voordoen om weer aan het werk te gaan. Hij heeft aangegeven bij het COA dat hij openstond om weer aan het werk te gaan. In 2015 heeft hij een tweejarig contract aangeboden gekregen en heeft hij twee jaar gewerkt. Toen hij hoorde dat zijn tweejarig contract niet zou worden verlengd, was dat voor hem wel een teleurstelling. Hij had gehoopt dat er wel ruimte zou zijn binnen de organisatie om aan het werk te kunnen blijven. Hij wist niet in welke financiële situatie hij terecht zou komen qua uitkering. Hij vindt het leuk om te werken met asielzoekers, maar veel van dit werk is toebedeeld aan vrijwilligersorganisaties als Humanitas en Vluchtelingenwerk. Hij doet nu dan ook vrijwilligerswerk bij Humanitas. Hier is hij starterscoach voor vluchtelingen die een vergunning hebben en in hun eigen huis gaan wonen. Hier haalt hij veel voldoening uit *'ik heb wel het idee, dat ik daar een steentje aan bij kan dragen'*. Hij vond het werk bij COA *'eigenlijk altijd heel leuk'*, maar *'het leven dat ik nu heb, vind ik ook hartstikke leuk'*. Hij zou een baan bij COA nog steeds accepteren en daar blij van worden *'ik zou dat ook hartstikke leuk vinden'* maar *'ik kan mijn leven nu invullen met wat ik nu doe en ik heb er ook het geld voor'*. Hij benoemt dat dit ook een momentopname is *'het is gewoon een tijdelijk iets, het is gewoon een opname van dit moment, het kan over een half jaar weer heel anders zijn. Maar nu vind ik dat prima en daar voel ik me ook gewoon heel goed bij, ik ben wel een tevreden mens'*.

21

Motivatie om deel te nemen aan 'Werken aan werk'

De juridisch adviseur van FNV gaf de tip om contact op te nemen over het traject Werker aan Werk. Gezien zijn financiële situatie voelde hij de druk om snel weer een betaalde baan te vinden. Hij vindt het moeilijk om zichzelf te verkopen om bij eventuele toekomstige werkgevers te vertellen wat zijn kwaliteiten zijn. Hij hoopte dit in het traject te leren om ervoor te zorgen dat hij zo snel mogelijk weer aan de bak zou komen. *'Ik zit niet zo in elkaar om te zeggen over mezelf dat ik bijvoorbeeld goed kan organiseren, dat vind ik lastig.'* Hij is nu een stukje rustiger over zijn financiële situatie, waardoor hij het ook niet als een probleem ziet dat hij zichzelf nog niet zo goed kan verkopen. Hij denkt dat er tijdens het traject een verschuiving heeft plaats gevonden *'in plaats van mezelf te verkopen, meer tevredenheid hebben met de situatie waar ik in zit en me daar dan ook niet echt in te verdedigen en zo'*. Zijn uitkering is langer geworden, waardoor hij zich minder zorgen hoeft te maken om geld, toen hij dit hoorde van UWV *'toen merkte ik wel van, dat er een hele druk van mij afviel'*. Hij vindt het nog steeds spannend om zichzelf te profileren, maar hij ziet nu minder als een probleem. Terugkijkend is WaW een goede invulling geweest *'als je je hele leven gewerkt hebt en in een keer word je werkloos, is het gewoon al zo ontzettend goed om het daar eens met iemand over te hebben.'* De feedback van de trajectadviseur helpt hem om gerust gesteld te worden: *'ik vind het wel belangrijk of ik de dingen die ik doe, of dat ook zinvol is, of dat slim is om te doen, vergeet ik dingen?! Ik heb er geen ervaring mee'*. De trajectadviseur is de ervaringsdeskundige, die hem kan helpen en hem opmerkzaam maakt voor ontwikkelingen *'vind ik hartstikke mooi, mooi dat het kan'*.

Verwachtingen over deelname aan 'Werken aan werk'

In eerste instantie wilde hij zo snel mogelijk weer aan het werk, zodat hij weer een inkomen zou hebben, hij hoopte erachter te komen wat hij moest doen in zijn situatie zonder baan. Hij wilde graag wat overzicht.

Ervaringen met de begeleidingsgesprekken

Hij is tegen zijn zin in in een situatie zonder baan gekomen. *'Het is een eenzaam iets als je geen baan meer hebt, want je hebt altijd gewerkt, je vond je baan altijd leuk en je baalt ervan dat je baan niet meer voort kon blijven bestaan. Je weet niet wat je moet doen, wat je kunt doen en wat je niet moet doen.'* Binnen WaW heeft hij ervaren dat hij het prettig vond om zijn verhaal met iemand te kunnen delen. Zijn trajectadviseur heeft hem laten inzien dat het belangrijk is dat je kiest waar je achter staat. Niet omdat je moet werken, maar omdat je dat ook wil. De adviseur heeft hem wat meer rust en overzicht gegeven omtrent zijn uitkeringssituatie. De gesprekken met de adviseur zijn belangrijk om de puntjes op de i te zetten *'het is gewoon goed om ook allerlei ontwikkelingen te blijven volgen'*. Hij kan zijn adviseur om advies vragen en die geeft hem ook regelmatig tips. Aan de ene kant is het contact heel vrijblijvend, *'maar ook wel gewoon regelmatig wat plannen'*. In het algemeen is hij tevreden met de gesprekken met zijn adviseur.

Ervaringen met trainingen

Hij heeft een LinkedIntraining gevolgd, het was een goede training, maar hij denkt dat hij niet zoveel heeft aan LinkedIn. Hij heeft verder geen workshops meer gevolgd *'ik heb nog wel mijn gesprekken gehad met de adviseur, maar verder geen trainingen gevolgd'*.

Voorwaarden voor het al of niet kunnen accepteren van een functie

Hij heeft geleerd dat hij werk moet aannemen dat hij echt leuk vindt. Zijn intrinsieke motivatie is belangrijk voor hem. Hij ziet het niet zitten om zich nog te laten omscholen. Hij komt uit de hulpverlening, maar hij ziet het niet meer zitten om onregelmatige diensten te draaien *'daar heb ik niet meer zo veel zin in'*.

Ervaren loopbaanregie

Hij heeft ook met de adviseur besproken dat hij vindt dat hij wel klaar is met het werkende leven, hij is al sinds zijn 19^e aan het werk en hij heeft veertig jaar gewerkt. Zijn adviseur heeft hem laten inzien dat hij alleen moet solliciteren op vacatures die hem echt aanspreken. Het liefst zou hij zich vast aanmelden bij Humanitas om vrijwillig vluchtelingen te begeleiden. Het UWV zal die keuze niet accepteren, omdat hij op zoek moet naar een betaalde baan om zijn uitkering te behouden. Hij weet van welk werk hij de meeste energie krijgt. Hij heeft niet te behoefte om nog ander werk te gaan doen. Hij zal pas echt gaan solliciteren als zijn uitkering in gevaar komt. Het vrijwilligerswerk bij Humanitas, geeft structuur aan zijn dagen. Daarnaast vindt hij het leuk om dagelijks mensen te spreken. Voor het stuur over zijn eigen loopbaan is hem vooral opgevallen, dat er een stukje is waar je wel en een stukje is waar je geen sturing over kan hebben *'als je sturing wil hebben over wat je zelf doet en wat je zelf wil, is het denk ik het allerbelangrijkste om uit te zoeken over waar je sturing over hebt'*. Hij vindt, dat als je sturing wil aanbrengen in je leven en je dan bewust bent van de stukken die je wel kunt beïnvloeden dat *'geeft je wat meer tevreden gevoel'*. Hij is overtuigd ervan, dat *'de sturing op jezelf hoger is, op dat moment dat je goed zicht leert krijgen op de vlakken waar je wel of geen invloed op hebt'*. Daardoor leer je om *'op een tevreden manier om te gaan met je energie'*. Voor hem is dat moment heel belangrijk en mooi geweest. Natuurlijk was het ook een beetje spannend *'want mijn kapstok in mijn leven is altijd mijn werk geweest [...] en nou heb ik dat opeens niet meer. En val ik niet in een gat?'* Maar *'ik ben nu heel tevreden'*. Hij onderhoudt nog steeds de contacten met zijn voormalige werkgever, hij is nog bezig met zijn eigen doelgroep en vind dat hij eigenlijk best hoog zit op een schaal van 1 tot 10.

De ondernemer

Geboortejaar: 1971

Achtergrond in relatie tot werk

Hij heeft divers werk verricht, waarvan de afgelopen 11 jaar bij Leen Bakker als bedrijfsleider, daar heeft hij bij diverse vestigingen gewerkt. Het werken bij Leen Bakker was leuk, een uitdaging. Daarnaast vond hij het werken met mensen ook leuk, samenbouwen. *'Ik zag het altijd als één geheel; samen'*. De trigger was er ook om de omzet te behalen of te overtreffen.

Leen Bakker viel onder de Blokker Holding group. Als Holding draaiden ze slecht. Na het overlijden van Jaap Blokker, gingen ze echt voor het geld. Het menselijke aspect verdween wat. Hij merkte dit aan een aantal ontwikkelingen. *'Voelde ik me nog fijn bij het bedrijf? Nee, totale omslag binnen het bedrijf'*. Er kwamen nieuwe rayonmanagers die alleen op de cijfertjes waren gefocust. De stress liep op waardoor hij een nekhernia kreeg. *'Ik dacht bij mij; wil ik hier blijven?'* Hij werd toen in Sneek geplaatst onder voorbehoud, omdat hij in het ziekteproces zat vanwege de hernia. Hij zag wel wat er om hem heen gebeurde met andere managers. Die werden om te plagen ver weg geplaatst. Toen is hij weer aan het werk ging was de nekhernia over. Vervolgens kwam die hernia binnen 2/ 3 weken weer terug. Hij heeft hierop besloten om met P&O om tafel te gegaan: *'wat kunnen we voor elkaar betekenen?'*. Ze zijn goed uit elkaar gegaan. Hij heeft iets langer doorgewerkt, voor een warme overdracht naar de andere manager. September 2017 is hij bij Leen Bakker weggegaan.

Naast het werk bij Leen Bakker heeft hij gewerkt bij Beterbed als winkelmanager, is hij 6 jaar lang bewaarder geweest in verschillende gevangenissen, heeft hij in verschillende winkels gewerkt: boekenwinkel, ijzerwarenwinkel en automaterialenzaak en heeft hij ook nog in het transport gewerkt. Naast zijn werk bij de gevangenis als bewaarder, had hij nog verschillende nevenactiviteiten waaronder een eigen bedrijf in verhuur van tenten, luchtkussens etc....

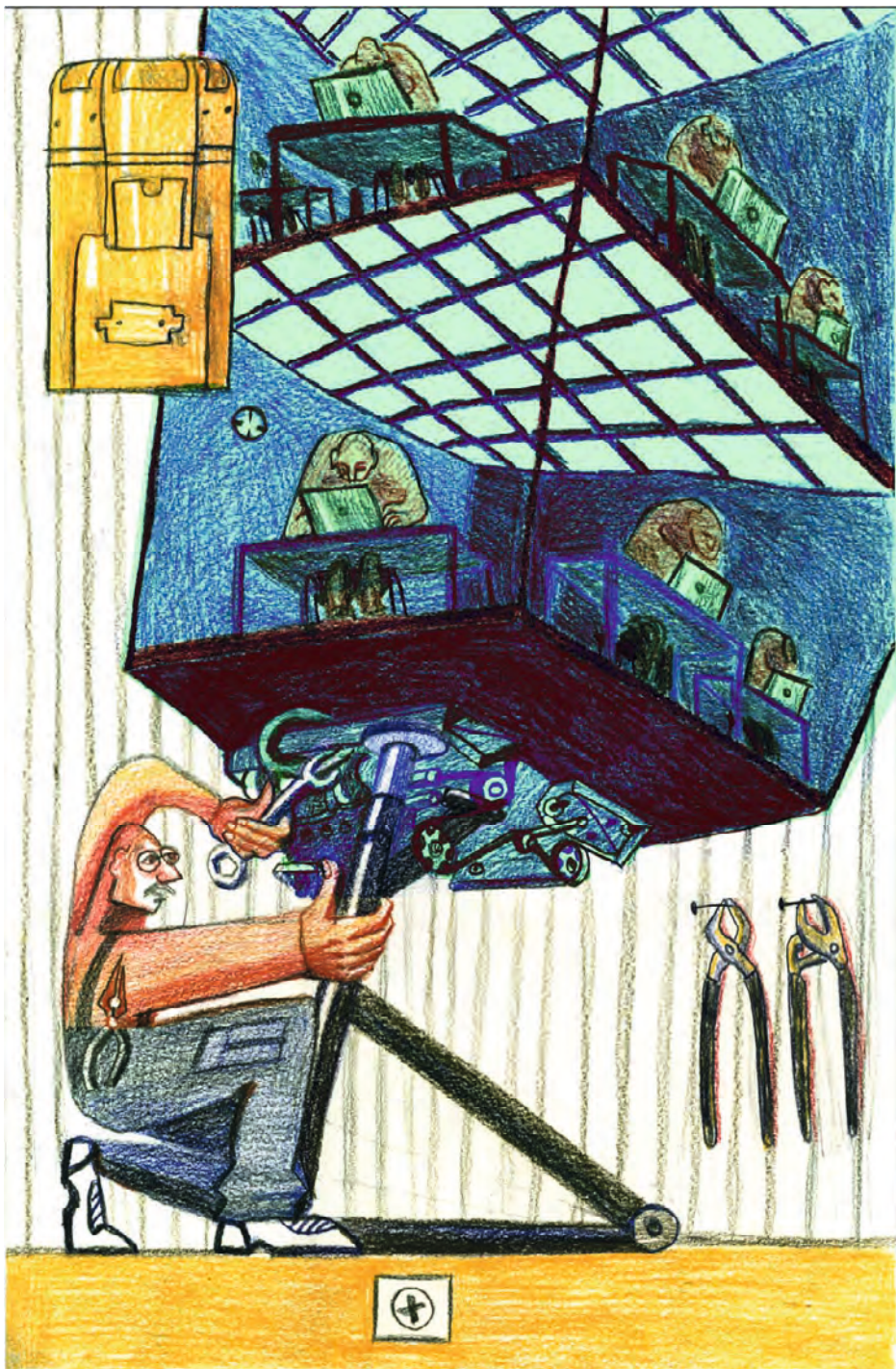
Hij heeft in Apeldoorn de mbo-opleiding elektronica gevolgd. Vervolgens heeft hij in Friesland een avondopleiding (deels hbo) tot managementcounselor en NIMA A gevolgd.

Hij heeft verder niets met zijn mbo-opleiding elektronica gedaan. Vanaf zijn 11de lag hij al onder auto's te lassen. *'Ik was altijd een heel bezig bijtje'*. Zijn oma had een houtdraaierij, daar werkte hij soms uit school nog. Daarnaast had hij een kennis en familie die in de auto's zaten. Hij trok meer naar de kennis, omdat die een garage had. S 'avonds zat hij dan te lassen onder auto's en te repareren. *'Als kind vind je dat leuk' 'Ik wilde altijd veel leren, wilde weten waarom' 'En als ik iets ken ging ik weer verder' 'Ik heb wel een uitdaging nodig natuurlijk'*. De keuze voor de opleiding elektronica weet hij niet exact. Iedereen zei tegen hem: *'Je gaat toch autotechniek doen?'*. Echter kende hij dat stukje al een beetje en *'waarom zou ik dat dan doen?'* *'Dat zag ik als herhaling' 'Ik heb altijd gezegd eens in de 7 jaar moet je veranderen van baan' 'Hou je scherp, groei je ook als mens'. 'De rode draad in mijn leven: dat ik echt wel het beste voor de mens wil'*.

Motivatie om te werken

De motivatie voor hem om te werken is: *'iets kunnen betekenen/bijdragen aan de mens'*. Hij heeft recent bij Dorcas gewerkt, dit is een christelijke organisatie dat geld inzamelt in Nederland voor de allerarmsten in de wereld. Hier was hij een beetje ingedoken en toen wilden ze heel graag dat hij bij hen kwam werken. Ze gingen van een kleine naar grote winkel en wilden daarom graag met teamleiders gaan werken. Oktober 2017 is hij er binnengelopen en gelijk aan de slag gegaan. Dit heeft hij eerst twee dagen in de week gedaan, later voor één dag in de week. Hij is bij Dorcas begin april 2018 gestopt. De reden waarom hij is gestopt, had te maken met rechtvaardigheid, eerlijkheid en oprechtheid.

Daarnaast geeft hij aan te werken voor zijn plezier en niet voor het geld. *'Anders had ik het wel anders gedaan in mijn leven' 'Groot huis, status heb ik niets mee'*.



Motivatatie voor het zoeken naar ander werk

Hij zit in tweestrijd of hij een eigen bedrijf wil gaan starten of voor een werkgever wil gaan werken, is aan het onderzoeken wat hij nou wil. *'Zo makkelijk is dat niet' 'Als je al zoveel dingen in je leven hebt gedaan eigenlijk, op diverse vlakken. 'Wat wil ik nou eigenlijk?' 'Ik wil iets betekenen voor de mens, waar ik een goed gevoel bij heb' 'Gaat mij niet om geld' 'Ik ga liever een minder betaalde baan aan waar ik het wel naar mijn zin heb, dan een baan waar ik veel verdien en niet naar mijn zin heb'.*

De droombaan voor hem zou zijn mensen laten groeien en bloeien. *'Ik denk dat mijn pad is in het leven, dat ik niet meer terugga naar hetzelfde waar ik al in gezeten heb'.* Dat hij in een baan talent kan zien en deze laten uiten, waar ze van groeien. Dat vindt hij mooi. *'Makkelijkste is dan wel bij een werkgever'.* De definitie van goed werk voor hem is dat kwaliteiten erkent worden en dat je mag zijn wie je bent. Daarnaast zijn eerlijkheid en oprechtheid ook dingen die hij belangrijk vindt.

Motivatatie om deel te nemen aan 'Werken aan werk'

Begin van dit jaar is hij gestart met het traject. Hij was bij een bijeenkomst geweest over het UWV. Ook werd er tijdens die bijeenkomst gesproken over het FNV, hoe die aan kan haken en hulp kan bieden. Toen kwam het traject 'Werken aan werk' ook aanbod. Het leek hem leuk om mee te doen, ook vanwege de trainingen. *'Trainingen doen, hou ik wel van'.* Het stukje leren sprak hem aan. Daarnaast ook om te kijken wat hij wil gaan doen: *'voor mijzelf beginnen of toch 'werken aan werk'?' '.*

Verwachtingen over deelname aan 'Werken aan werk'

De verwachtingen die hij had van het traject, is dat het hem kon helpen om in een bepaald netwerk terecht te komen wat hem verder zou brengen. Hij had niet de verwachting binnen twee maanden weer werk te hebben. *'Ik zit er ook niet over in dat ik geen werk heb' 'De wereld vergaat niet'.*

Ervaringen met de begeleidingsgesprekken

Tot nu toe heeft hij vier gesprekken gehad met zijn adviseur. Deze is rustig en overdenkend, geeft hem wel wat tips mee. *'Ik vind het wel een fijne man'.* Wel geeft hij aan dat hij wel dingen sneller wil als een ander. Hij zit in tweestrijd wat hij wil gaan doen: eigen bedrijf of werk. Hij geeft aan dat het aan de ene kant heel mooi is die ruimte en tijd. Maar over welke kant hij op gaat als hij de werkcyclus weer ingaat, daarover hebben ze nog niet gesproken. Dit had wel aan de orde mogen komen. In het laatste gesprek is dit wel even aan de orde gekomen, maar er had nog wel wat dieper op in mogen worden gegaan.

Ervaringen met trainingen

Hij heeft de twee trainingen: 'netwerken' en 'ik begin voor mijzelf' gevolgd.

Netwerken: Hij is heel neutraal naar deze training toegegaan en geeft aan wel te kijken wat er op hem af zou komen. Wat hem opviel tijdens deze training is dat het veel draaide om de pitch. Hij had gedacht dat de training breder zou zijn, dus bijvoorbeeld ook welke kanalen er bij netwerken gebruikt kunnen worden. Hij had gehoopt op meer diepgang. Daarnaast geeft hij ook aan dat er meer getraind had kunnen worden met elkaar voor de pitch. Hij vertelt dat mensen niet echt durfden te pitchen. Als er meer met elkaar geoefend had kunnen worden, hadden de deelnemers ook meer vertrouwen kunnen krijgen. Ten slotte had hij graag een hele dag deze training willen hebben i.p.v. een dagdeel. Dan zou je deze vooruitgang, dat meer mensen durfden te pitchen, wel in de middag kunnen hebben zien. Zijn trajectadviseur gaf deze training.

Ik begin voor mijzelf: Ook naar deze training is hij neutraal toe gegaan. Hij heeft zelf al twee bedrijven gehad. Als hij veel verwachtingen erbij zou hebben, zou dit ook een teleurstelling voor zichzelf kunnen zijn. *'Kan ik beter met een glimlach heengaan en zien wat komt'.* Wat hem deze training heeft gegeven zijn de leuke ideeën van anderen, hoe ze daar mee omgaan en hoe ze onderzoeken *'Daar kun je altijd weer van leren'.* Zijn trajectadviseur gaf ook deze training en deze had ook bij hem aangegeven dat hij qua kennis niet naar een hoger niveau zou gaan door deze training. Dit klopte ook. Hij vond de training als basis best wel heel goed en inzichtelijk. *'Voor iemand die net voor zichzelf wil beginnen, moet niet te grote stappen willen maken'.*

Hij is van plan om meer trainingen zoals 'netwerken, het vervolg' te gaan volgen.

Voorwaarden voor het al of niet kunnen accepteren van een functie

Hij geeft aan van platte organisaties te houden, waar het niet over allerlei schijven gaat. Ook geeft hij aan; *'dat je het met elkaar draagt en het met elkaar doet'*. Hij vindt gelijkwaardigheid belangrijk: *'als je een schoonmaakster of directeur bent, ben je allemaal gelijk in deze wereld' 'Ik houd niet van die neerbuigendheid' 'Ik houd wel van gelijkwaardigheid'*.

Ervaren loopbaanregie en concrete acties

Hij vertelt dat hij behoorlijk zijn eigen regie in handen heeft genomen. Maar dat je er soms niet aan ontkomt. Dat je soms ergens in mee wordt genomen. Hij zou zijn loopbaanregie een 8 geven. Daarbij geeft hij ook aan dat een hoop mensen hem ook niet begrijpen. *'Als ik kijk in mijn leven hoe vaak ik ontslag heb genomen, dat ik met P&O om tafel ga' Dan zeggen ze je hebt een huis, gezin, kind. 'Had jij dat dan niet gedaan? Nee 'Dan ben je niet eerlijk tegen jezelf en ook niet tegenover het bedrijf'*.

Aanbevelingen voor het traject

Als aanbeveling voor het traject zegt hij na een training graag hier nog een vervolg op zou willen hebben. *'Meer van: oké en hoe nu verder?' 'Waar is dan die begeleiding?' 'Je moet ze niet laten fladderen, maar bij de hand pakken en je moet ze ook begeleiden'*. Het gaat nu bij een training zo dat het wordt afgerond, dan weer een gesprekje en het is klaar. Hij zou graag zien dat na een training de groep weer bij elkaar komt en te bespreken *'Wat heeft het met jou gedaan?'*. Ter aanvulling om de interactie te houden. Hij heeft het meest gewaardeerd aan het traject dat je tips krijgt van andere mensen. Maar hij geeft ook aan dat het zo nu en dan wel wat actiever mag worden.

De software ontwikkelaar

Geboortejaar: 1963

Achtergrond in relatie tot werk

Hij heeft zo'n 20 jaar bij Achmea gewerkt *'daar ben ik dan softwareontwikkelaar voor een specifiek systeem waar veel grote bedrijven mee werken'*. De werkzaamheden die hij bij Achmea had, beschrijft hij als divers *'dat vond ik wel goed, het is ook mijn eigen keuze geweest'*. In het begin was hij voornamelijk in de financiering bezig, maar door de automatisering van de systemen koos hij steeds vaker voor een IT richting, hij heeft zelfs in de avonden een IT-opleiding in Groningen gevolgd om zijn kennis te verdiepen *'dus dat was wel een wat aanslag op het gezin' omdat hij het toen zo druk had. Toen hij de opleiding af had gemaakt 'heb ik echt de overstap gemaakt naar de IT'*. Hij heeft zich verder ontwikkeld met de mogelijkheden die er waren. Toen hij een jaar geleden werkloos werd, had hij even wat tijd nodig om weer op te starten. Inmiddels is hij bezig bij zijn tweede proefplaatsing. Bij zijn eerste proefplaatsing *'daar kwamen wij niet bij elkaar qua aanbod en vraag' 'wat ze daar zochten was iemand die meer businessgericht was en meer een consultant in een adviesrol en ik ben net meer een techneut'*. De tweede proefplaatsing is bij een bedrijf in Amsterdam *'daar zijn de contacten heel goed mee [...] wel met de voorwaarde dat als ik een bepaalde training goed afsluit ik daar aan de slag kan'*. Aan het eind van de training, heeft hij een toets en indien hij de toets haalt krijgt hij een certificaat *'het is wel veel leren'*. Maar hij heeft vastgesteld dat hij door veel recruiters via LinkedIn wordt benaderd en bijna iedereen hem zou aannemen zodra hij dit certificaat heeft *'maar nu wil niemand mij hebben, omdat ik het certificaat nog niet heb'*. Toch heeft hij een goed gevoel bij de tweede proefplaatsing *'daar kijken ze ook echt naar wie je bent en hoe je in elkaar zit. Daar probeert degene met die ik daar contact heb te zoeken naar iets wat het beste bij elkaar past qua werk en qua persoon'*. Indien hij aangenomen wordt, zou hij niet naar Amsterdam verhuizen *'het is meer detacheringswerk'*, dus zou hij één of twee dagen in de week in Amsterdam zijn en zou de rest vanuit thuis kunnen doen.

27

Motivatatie om te werken

Hij heeft verschillende motieven om te werken *'in eerste instantie zou je zeggen voor het geld natuurlijk, want ja, je moet je levensonderhoud voorzien'*. Maar het is hem ook opgevallen dat het voor hem belangrijk is om met mensen om te gaan en contact te hebben. Hij zag zichzelf altijd als een einzelgänger *'maar het omgaan met mensen is toch wel heel belangrijk... dat is denk ik nog belangrijker dan het geld... dat je toch bezig bent, contact met mensen hebt en gewoon iets doet'*.

Motivatatie om deel te nemen aan 'Werken aan werk'

Hij is lid geworden van de FNV omdat hij juridische hulp nodig had. Vanuit de FNV werd hem aangeraden om mee te doen bij WaW. Dus gingen hij en zijn vrouw naar een informatieavond en heeft hij zich er *'gelijk bij aangemeld'*. *'Ik denk dat is wel een goede ondersteuning voor de fase waar ik nu in zit [...] Je hebt twintig jaar niet gesolliciteerd, dat is allemaal anders nu'*. Hij wilde vooral handvatten leren voor het solliciteren, maar *'waar ik vooral geïnteresseerd in was, waren die voor mij moeilijke dingen, dat netwerken, hoe doe je dat nou precies'*. Voor een groot deel is het hem gelukt om voor het netwerken handvatten te krijgen *'het is nog steeds lastig'*, maar hij stelt zich wel opener op *'dat ik werk niet dichtbij zoek maar wat verder weg, dan dwing je je eigenlijk om wat meer in contact te komen met mensen'*. Ook zegt hij, dat hij zich nu bewust ervan is hoe mensen tegen hem aan kijken *'je ziet ook dat je waardevol kunt zijn voor een bedrijf'*.



Ervaringen met de begeleidingsgesprekken

Hij heeft ongeveer om de twee, drie maanden een gesprek met zijn trajectadviseur. Bij de gesprekken praat hij hem vooral bij over wat de ontwikkelingen in de afgelopen tijd waren. De trajectadviseur luistert naar hem en geeft hem advies en tips over wat hij nog meer zou kunnen proberen. Deze tips gaan verder dan alleen maar wat de FNV aanbiedt *'dat zijn dan dingen waar die mee komt buiten het aanbod van de workshops'*. Hij is tevreden met zijn begeleidingsgesprekken *'ik weet niet of ze zo gaan als ze horen te gaan maar ik doe mijn verhaal dan maar en als het anders moet dan hoor ik het wel'*.

Ervaringen met trainingen

Hij heeft een aantal trainingen gevolgd bij de FNV maar ook een aantal bij de UWV. Het grootste verschil tussen de trainingen bij de FNV en bij de UWV is het gevoel van verplichting. *'UWV voelt het meer als een verplichting en de FNV meer als een vrijwillige deelname'*. Ook is er bij de UWV een vaste groep met die hij de training volgt, terwijl bij WaW er altijd andere mensen bij de training zijn. Dit vindt hij eigenlijk leuker omdat je meer verschillende verhalen hoort. Wat hem bij de FNV-trainingen ook nog opvalt is *'hier schrijf je je zelf in op het moment waar je het nodig hebt'*. Hij geeft ook aan dat hij de trainingen van beide instanties iets heeft gehad.

Voorwaarden voor het al of niet kunnen accepteren van een functie

Hij zou eigenlijk elk werk accepteren. Voor hem is het belangrijk dat de werkgever duidelijk is en er voldoende werk is. Maar verder dan dat zegt hij *'als ik ergens aan begin kan ik er ook mee verder'*. Hij denkt dat met het maken van afspraken alles wel te regelen valt.

Ervaren loopbaanregie en concrete acties

Hij geeft zichzelf een 7 op zijn eigen loopbaan. *'Aan de ene kant kun je zeggen dat je heel veel vrijheden en controle hebt'*, maar aan de andere kant is hij ook afhankelijk van externe factoren zoals dat iemand hem dan ook aanneemt. *'Ik kom op een 7 omdat ik ondanks dat ik zo lang werkloos ben nog steeds in contact ben met mensen'*, dit is heel belangrijk voor hem. Hij geeft aan dat aan het begin van het traject minder controle had.

29

Aanbevelingen voor het traject

Hij is tevreden met het traject. *'Je moet het allemaal zelf doen, maar dat is overal zo' en hij had het ook niet anders verwacht 'je krijgt de handreikingen maar je moet het dan zelf doen, dat is overal zo'*.



Je moet het zelf doen maar krijgt wel handvatten

Wat zijn ervaringen van deelnemers aan de pilot WerkenaanWerk met de begeleiding en training die zij hebben gekregen in hun zoektocht naar (nieuw) werk? En hoe kunnen die ervaringen gebruikt worden om dienstverlening rond loopbaan door de FNV verder te verbeteren? Dat waren de vragen die de FNV in regio Noord ons stelde.

Studenten en onderzoekers van het lectoraat Duurzaam HRM van de Hanzehogeschool Groningen hebben deze vragen opgepakt. We hebben 45 deelnemers aan WerkenaanWerk naar hun ervaringen gevraagd, zowel aan het begin als aan het eind van het traject en daarvan verhalen gemaakt. We hebben met trajectbegeleiders en trainer regelmatig gesprekken gevoerd. En we hebben met landelijke en regionale betrokkenen binnen de FNV gesproken over de inbedding van WerkenaanWerk in de vakbondsactiviteiten die rond loopbaan ontwikkeld worden.

Uit de 45 verhalen hebben we er zes gekozen die een goed overall beeld vormen van de verschillende ervaringen van deelnemers. Deze zes verhalen zijn in dit boekje opgenomen, geïllustreerd door studenten van de Academie Minerva van de Hanzehogeschool.

Naast dit boekje hebben we een eindrapportage van het onderzoek onder dezelfde titel uitgebracht. Daarin geven we de grondpatronen weer die we uit de afzonderlijke verhalen hebben gedestilleerd, evenals de daaruit volgende conclusies en resultaten. Bovendien bevat de rapportage een uitgebreide verantwoording van de methodische stappen die we hebben gemaakt.